



# Versicherungsbedingungen Europ Assistance SA, Niederlassung für Deutschland Reiserücktrittsversicherung Einmalschutz (VB EA RR ES 2023)



Die Reiserücktrittsversicherung der Europ Assistance SA, Niederlassung für Deutschland, bietet Ihnen Versicherungsschutz vor und während der Reise.

Die **Versicherungsbedingungen** beinhalten Informationen zum Umfang des Versicherungsschutzes und allgemeine Regelungen zum Versicherungsvertrag.

#### Die Reiserücktrittsversicherung umfasst folgende Leistungsbausteine:

- Reiserücktritts-Schutz
- Reiseabbruch-Schutz

Weiterhin leisten wir bei einem Terroranschlag und bei Verspätung eines Transportmittels. Zudem erhalten Sie Unterstützung vor und während der Reise in Form von zusätzlichen Service- und Notfall-Leistungen.

Das **Informationsblatt zu Versicherungsprodukten** („Produktinformationsblatt“) fasst wesentliche Merkmale der Reiserücktrittsversicherung zusammen.

In den **Wichtigen Informationen** finden Sie unter anderem Hinweise zur Europ Assistance SA, Niederlassung für Deutschland, zum Widerrufsrecht und zu Beschwerdemöglichkeiten.

Fragen zum Datenschutz und zur Datenverarbeitung werden in den **Datenschutzhinweisen** beantwortet.

#### 24h-Notfallnummer:

+49 (0)89 55987 224

#### Schadensmeldung:

Sie können Ihre Schadensmeldung unkompliziert online einreichen:

<https://schadensmeldung.europ-assistance.de>

oder auch per Post an die unten genannte Postanschrift.

#### Fragen zum Versicherungsfall:

Mo.-Fr. 08:00-17:30 Uhr

Telefon: +49 (0)89 55987 305

E-Mail: [reise@europ-assistance.de](mailto:reise@europ-assistance.de)

#### Fragen zum Vertrag und dessen Leistungen:

Mo.-Do. 08:00-17:00 Uhr und Fr. 08:00-16:00 Uhr

Telefon: +49 (0)89 55987 555

E-Mail: [reiseversicherung@europ-assistance.de](mailto:reiseversicherung@europ-assistance.de)

#### Postanschrift:

Europ Assistance SA, Niederlassung für Deutschland

Adenauerring 9

81737 München

#### Stornoberatung

Sie sind unsicher, ob Sie Ihre Reise antreten können? Zum Beispiel weil Sie erkrankt sind oder einen Unfall erlitten haben? Wir unterstützen Sie bei Ihrer Entscheidung, ob Sie die Reise sofort stornieren müssen oder noch abwarten sollen. Folgen Sie unserer Empfehlung abzuwarten, tragen wir das Risiko höherer Stornokosten.

Wir benötigen für die Prüfung Ihres Anliegens Informationen zu Ihrer gebuchten Reise und den Grund für eine mögliche Stornierung. Weitere Informationen finden Sie auf unserer Homepage unter [www.europ-assistance.de/schaden](http://www.europ-assistance.de/schaden).

Bitte nehmen Sie sich Zeit und lesen Sie alle Unterlagen sorgfältig durch. Zögern Sie nicht, uns bei Fragen zu kontaktieren. Wir sind für Sie da.

# Versicherungsbedingungen

## Europ Assistance SA, Niederlassung für Deutschland

### Reiserücktrittsversicherung Einmalschutz

#### (VB EA RR ES 2023)



#### Hilfe in jedem Fall - weltweit und rund um die Uhr

Mit Ihrer Reiserücktrittsversicherung sind wir stets an Ihrer Seite - und das sowohl vor als auch während der Reise.

Auf Ihrer Reise passiert etwas Unvorhergesehenes? Ihr Flug fällt aus oder Sie benötigen Hilfe bei der Wiederbeschaffung von Dokumenten, weil Sie bestohlen wurden?

Ob im Notfall oder für Reiseinformationen, wir kümmern uns um Ihr Anliegen. Jederzeit. 24 Stunden am Tag. 365 Tage im Jahr. Kontaktieren Sie uns gerne.

Wir haben uns zur besseren Verständlichkeit unserer Versicherungsbedingungen für die direkte Anrede entschieden.

„Wir“ - sind die Europ Assistance SA, Niederlassung für Deutschland und erbringen die vereinbarten Leistungen.

„Sie“ - sind Versicherungsnehmer und damit unser Vertragspartner, wenn Sie den Versicherungsvertrag mit uns abschließen.

Wenn Sie sich selbst versichert haben, sind Sie Versicherungsnehmer und gleichzeitig versicherte Person. Haben Sie andere Personen (mit-) versichert, sind diese ebenfalls mit der Ansprache „Sie“ gemeint.

Sofern sich eine Klausel nur auf den Versicherungsnehmer bezieht, schreiben wir: „Sie als Versicherungsnehmer“.

Für eine leichte Lesbarkeit verwenden wir für Personenbezeichnungen die männliche Form.

#### 1. Was ist versichert?

Versichert ist Ihre privat oder beruflich veranlasste Reise weltweit (Ausnahmen siehe Ziffer 5.7, sanktionierte Länder). Voraussetzung ist, dass Sie mindestens ein Transportmittel oder eine Unterkunft gebucht haben. Fahrten zwischen Ihrem ständigen Wohnsitz und Ihrer Arbeitsstätte gelten nicht als Reise.

Beim Reiserücktritts-Schutz übernehmen wir die Kosten, wenn Sie Ihre Reise stornieren, später antreten oder umbuchen müssen.

Sie haben Versicherungsschutz vom Abschluss des Versicherungsvertrages bis zum Antritt Ihrer Reise. Unabhängig von der Reisedauer. Der Antritt der Reise ist die erste Nutzung einer gebuchten Reiseleistung. Sie sind versichert, wenn zwischen dem Abschluss der Versicherung und dem Reisebeginn mehr als 30 Tage liegen. Oder wenn Sie die Versicherung innerhalb von fünf Kalendertagen nach der Reisebuchung abschließen.

Beim Reiseabbruch-Schutz übernehmen wir die Kosten und entgangene Reiseleistungen, wenn Sie Ihre Reise abbrechen oder unterbrechen müssen.

Sie haben Versicherungsschutz für die ersten 31 Tage nach Reisebeginn. Dies gilt auch, wenn die Reise länger dauert. Der Versicherungsschutz verlängert sich, wenn sich die Beendigung einer Reise aus Gründen verzögert, die Sie nicht zu vertreten haben. Zum Beispiel, wenn Sie medizinisch behandelt werden und Sie die Rückreise nicht ohne Gefährdung Ihrer Gesundheit antreten können. Zu vertreten haben Sie, wenn Sie die Verzögerung verschulden, weil Sie die erforderliche Sorgfalt außer Acht gelassen haben.

Zusätzliche Leistungen erhalten Sie im Fall eines Terroranschlags. Bei Verspätung eines Transportmittels leisten wir ebenfalls. Zudem erhalten Sie Unterstützung vor und während der Reise in Form von zusätzlichen Service- und Notfall-Leistungen.

#### 2. Wer ist versichert?

2.1 Versichert sind die uns von Ihnen benannten Personen. Sie als Versicherungsnehmer und alle versicherten Personen müssen ihren gewöhnlichen Aufenthalt in Deutschland haben. Alle versicherten Personen haben einen eigenen Anspruch auf Leistungen, auch wenn sie allein reisen.

2.2 Sie können folgende Tarife abschließen:

2.2.1 Im Tarif „Einzelperson“ ist eine Person versichert. Diesen Tarif können Sie mit einer maximalen Versicherungssumme von bis zu 15.000 € abschließen.

2.2.2 Im Tarif „Paar“ sind zwei Personen versichert. Diesen Tarif können Sie mit einer maximalen Versicherungssumme von bis zu 20.000 € für alle reisenden Personen zusammen abschließen. Die versicherten Personen müssen nicht miteinander verwandt sein. Sie müssen auch keinen gemeinsamen Wohnsitz haben.

2.2.3 Im Tarif „Familie“ ist eine oder sind zwei erwachsene Person(en) versichert. Die versicherten Personen müssen nicht miteinander verwandt sein. Sie müssen auch keinen gemeinsamen Wohnsitz haben.

Zusätzlich können bis zu sieben der folgenden Personen mitversichert werden:

2.2.3.1 Eigene Kinder (leibliche Kinder, Adoptiv- und Pflegekinder) und Personen unter 28 Jahren. Für diese endet der Versicherungsschutz am Tag des 28. Geburtstages. Kommen leibliche Kinder erst nach Versicherungsabschluss hinzu, sind sie auch ohne Meldung mitversichert. Dies gilt, solange die Höchstgrenze von sieben zusätzlichen Personen unter 28 Jahren nicht überschritten wird.

2.2.3.2 Eigene Kinder ohne Altersbegrenzung, solange sie sich noch in der Ausbildung oder im Studium befinden. Und bei den Eltern oder einem Elternteil mit Erstwohnsitz gemeldet sind.

Als Nachweis benötigen wir eine Immatrikulationsbescheinigung bzw. einen Ausbildungsnachweis. Der Versicherungsschutz für die sich noch im Studium bzw. in der Ausbildung befindenden Kinder über 28 Jahre endet automatisch mit dessen bzw. deren Beendigung/Abbruch.

2.2.3.3 Personen mit einer anerkannten Behinderung können ohne Altersgrenze im Tarif „Familie“ mitversichert werden.

2.2.4 Im Tarif „Paar“ und im Tarif „Familie“ können Sie die versicherten Personen ändern.

2.2.5 In allen Tarifen gilt die vereinbarte Versicherungssumme pro Reise.

2.3 Bitte teilen Sie uns mit, wenn sich Ihre Angaben ändern.

#### 3. Wann liegt der Versicherungsfall vor?

Der Versicherungsfall liegt vor, wenn Sie Ihre Reise nicht wie geplant durchführen, weil eine Risikoperson (Ziffer 3.1) von einem versicherten Ereignis (Ziffer 3.2) betroffen ist.

##### 3.1 Risikopersonen

3.1.1 Sie selbst

3.1.2 die mitversicherten Personen im Tarif „Paar“ und Tarif „Familie“

3.1.3 Ihre Angehörigen. Oder die Ihres Ehe- bzw. Lebenspartners oder Lebensgefährten.

Diese sind:

- Kinder
- Adoptivkinder
- Pflegekinder
- Stiefkinder
- Enkelkinder
- Eltern
- Adoptiveltern
- Pflegeeltern
- Stiefeltern
- Großeltern
- Schwiegereltern

- Geschwister
- Adoptivgeschwister
- Pflegegeschwister
- Stiefgeschwister
- Schwiegertöchter und Schwiegersöhne
- Schwägerinnen und Schwäger
- Tanten und Onkel
- Nichten und Neffen
- Cousins und Cousins
- angeheiratete Großeltern
- angeheiratete Enkelkinder

**3.1.4 Pflege- und Betreuungspersonen**

Dies sind Personen, die einen Ihrer nicht mitreisenden minderjährigen oder pflegebedürftigen Angehörigen während der Reise betreuen. Dies gilt auch dann, wenn sie dafür ein Entgelt erhalten.

**3.1.5 Mitreisende**

Dies sind Personen, die mit Ihnen gemeinsam eine Reise gebucht haben. Oder deren Angehörige. Voraussetzung ist, dass nicht mehr als insgesamt acht Personen die Reise gemeinsam gebucht haben. Davon maximal vier Erwachsene und zwei Familien. Die Begrenzung der Gesamtzahl der Reisenden gilt nicht für mitreisende versicherte Personen im Tarif „Familie“.

**3.2 versicherte Ereignisse**

**3.2.1 medizinische Ereignisse**

- 3.2.1.1 Tod
- 3.2.1.2 Unfallverletzung
- 3.2.1.3 Erkrankung. Dies kann auch eine psychische Erkrankung sein.
- 3.2.1.4 Schwangerschaft
- 3.2.1.5 Komplikationen in der Schwangerschaft
- 3.2.1.6 Unverträglichkeit von Impfungen
- 3.2.1.7 Termin für eine Transplantation
- 3.2.1.8 Termin zur Spende von Organen oder Geweben (z.B. Knochenmark)
- 3.2.1.9 Bruch von Prothesen und Lockerung von implantierten Gelenken
- 3.2.1.10 unerwarteter Ausfall eines implantierten Herzschrittmachers

**3.2.2 weitere Ereignisse**

- 3.2.2.1 Erheblicher Schaden am Eigentum durch die Straftat eines Dritten, Leitungswasser, Feuer oder andere Naturgewalten.  
Ein Schaden ist erheblich, wenn er mindestens 2.500 € beträgt oder die Anwesenheit des Geschädigten zur Feststellung oder Abwendung des Schadens erfordert.
- 3.2.2.2 Verlust des Arbeitsplatzes aufgrund einer betriebsbedingten Kündigung. Wenn Sie trotzdem reisen möchten: Anstelle der Stornokosten zahlen wir den Reisepreis bis zur Höhe der Stornokosten, die zum Zeitpunkt der Kündigung angefallen wären. Die geleistete Anzahlung ziehen wir ab.
- 3.2.2.3 Aufnahme eines neuen Arbeits- oder Ausbildungsverhältnisses bei einem neuen Arbeitgeber.
- 3.2.2.4 Konjunkturbedingte Kurzarbeit beim Arbeitgeber für einen Zeitraum von mindestens drei aufeinanderfolgenden Monaten. Dies gilt nur, wenn sich in Folge der Kurzarbeit das monatliche Nettoeinkommen in diesem Zeitraum um mindestens 30% im Vergleich zum Monat vor Beginn der Kurzarbeit reduziert.
- 3.2.2.5 Einberufung zu einer Wehrübung
- 3.2.2.6 gerichtliche Ladung
- 3.2.2.7 Stellen eines Scheidungsantrages (bzw. anwaltlicher

Nachweis über Trennung, wenn Trennungsjahr noch nicht vollendet) vor einer gemeinsamen Reise mit dem Ehepartner. Bei einvernehmlicher Trennung gilt der entsprechende Antrag beim zuständigen Gericht.

3.2.2.8 Termin für die Wiederholung einer nicht bestandenen oder aus einem medizinischen Grund nicht angetretenen Prüfung an einer Schule oder Universität. Dies gilt, wenn die Prüfung während der geplanten Reise stattfindet. Oder bis zu 14 Tage danach.

3.2.2.9 im Falle einer Klassenfahrt: der endgültige Austritt aus dem Klassenverband wegen Nichtversetzung oder Schulwechsels.

3.2.2.10 Erkrankung, Unfallverletzung, Tod oder Impfunverträglichkeit Ihres (Assistenz-)hundes oder Ihrer Katze. Dies gilt nur, wenn diese mitreisen und auch für die Reise angemeldet waren.

3.2.2.11 unerwarteter Beginn des Bundesfreiwilligendienstes, des freiwilligen sozialen Jahres oder des freiwilligen ökologischen Jahres

3.2.2.12 Ihnen oder einer mitreisenden Person wird das Boarding oder die Einreise wegen des Verdachts einer epidemischen oder pandemischen Infektion (z.B. COVID-19) persönlich verweigert.

Bei einer Epidemie breitet sich eine Krankheit schnell regional aus. Sie führt zu einer überdurchschnittlich großen Zahl von Erkrankten. Die Epidemie muss von einer Gesundheitsbehörde festgestellt werden.

Eine Pandemie ist eine Epidemie, die sich über Ländergrenzen hinaus oder gar global ausbreitet.

Die Pandemie muss von der Weltgesundheitsorganisation festgestellt werden.

3.2.2.13 Anordnung einer persönlichen Quarantäne aufgrund des Verdachts einer epidemischen oder pandemischen Infektion (z.B. COVID-19). Die Quarantäne muss von einer öffentlichen Behörde individuell angeordnet werden und für Sie verpflichtend sein.

**3.2.3 Terroranschlag**

In einem der in der Reisebuchung genannten Urlaubsgebiete ereignet sich ein Terroranschlag. Als Urlaubsgebiet werten wir einen Umkreis von 200 km von einer gebuchten Unterkunft. Voraussetzung ist, dass sich der Terroranschlag maximal 14 Tage vor Reisebeginn oder spätestens 31 Tage nach Reisebeginn ereignet.

**3.2.4 Verspätung oder Annullierung**

Sie verpassen Ihr für die Reise gebuchtes Transportmittel wegen Verspätung eines öffentlichen Verkehrsmittels. Oder eines Zubringerfluges. Die Verspätung muss mindestens zwei Stunden betragen. Wir leisten auch im Falle einer Annullierung Ihres Zubringerfluges innerhalb von zwei Stunden vor Abflug.

Öffentliche Verkehrsmittel folgen einem festen Fahrplan. Beispiele sind Bus, Bahn, aber nicht Taxi.

**4. Welche Leistungen und Kosten übernehmen wir?**

Bei Eintritt des Versicherungsfalles erbringen wir unsere Leistungen bis zur Höhe der vereinbarten Versicherungssumme (Ziffer 2.2). Ist die Reise teurer als die vereinbarte Versicherungssumme, verzichten wir auf unser Recht, die Leistung anteilig zu kürzen. Dies gilt auch, wenn der Schaden geringer ist als die vereinbarte Versicherungssumme. Die Leistung ist jedoch stets auf die vereinbarte Versicherungssumme begrenzt.

**4.1 Leistungen im Falle des Reiserücktritts (Reiserücktritts-Schutz)**

Müssen Sie Ihre Reise aufgrund eines versicherten Ereignisses (Ziffer 3.2) stornieren, verspätet antreten oder umbuchen, erhalten Sie

im Einzelnen folgende Leistungen:

- 4.1.1 Müssen Sie Ihre Reise stornieren, übernehmen wir die vertraglich geschuldeten Stornokosten. Dies sind Kosten, die Sie dem Reiseanbieter schulden, wenn Sie Ihre gebuchte Reise stornieren. Wir übernehmen auch das vom Reiseanbieter erhobene Entgelt für die Vermittlung.  
Bei der Entscheidung, ob Sie die Reise aufgrund eines versicherten Ereignisses sofort stornieren müssen oder noch abwarten sollten, unterstützt Sie unsere Stornoberatung. Folgen Sie unserer Empfehlung abzuwarten, tragen wir das Risiko höherer Stornokosten, wenn Sie (z.B. krankheitsbedingt) doch nicht reisen können.  
Stornieren Sie Ihre Reise entgegen unserer Empfehlung nicht, tragen Sie das Risiko höherer Stornokosten selbst. Können Sie die Reise entgegen der Empfehlung der Stornoberatung doch nicht antreten, müssen Sie die Reise unverzüglich stornieren. Wir benötigen die entsprechenden Nachweise zum Schadensfall.
- 4.1.2 Wenn Sie die Reise nicht stornieren, sondern verspätet antreten, erstatten wir Ihnen erforderliche Mehrkosten für die Anreise. Dabei richtet sich unsere Erstattung nach der ursprünglich gebuchten Art und Qualität. Zusätzlich erstatten wir Ihnen die anteiligen Kosten für aufgrund der verspäteten Anreise nicht in Anspruch genommene Reiseleistungen. Sind die Kosten geringer als die Kosten einer Stornierung, gilt: für Ihren Aufwand zahlen wir Ihnen zusätzlich 50 €.
- 4.1.3 Wenn Sie die Reise auf einen späteren Zeitpunkt umbuchen, erstatten wir Ihnen die Gebühren. Sind die Kosten geringer als die Kosten einer Stornierung, gilt: für Ihren Aufwand zahlen wir Ihnen zusätzlich 50 €.
- 4.1.4 Sie haben mit einem versicherten Mitreisenden ein Doppelzimmer gebucht. Dieser kann die Reise aus einem versicherten Grund nicht antreten. In diesem Fall bieten wir Ihnen eine Alternative zur Stornierung: wir erstatten die Mehrkosten für einen Zuschlag für ein Einzelzimmer. Oder für die alleinige Nutzung des Doppelzimmers.
- 4.1.5 Sie haben mit mehreren versicherten Mitreisenden gemeinsam eine Ferienwohnung oder ein Ferienhaus angemietet. Eine dieser Personen kann die Reise aus einem versicherten Grund nicht antreten.  
Dann bieten wir Ihnen eine Alternative zur Stornierung: wir übernehmen die anteiligen Mietkosten der von der Reise zurückgetretenen Person. Dies gilt bis zur Höhe der durch eine vollständige Stornierung der Ferienwohnung oder des Ferienhauses entstehenden Kosten.
- 4.1.6 Wir übernehmen die Kosten eines Visums für die Reise. Gleiches gilt für Kosten für Impfungen, wenn diese vom Auswärtigen Amt für Ihre Reiseziele empfohlen wurden.
- 4.2 Leistungen im Falle des Reiseabbruchs (Reiseabbruch-Schutz)  
Auf Ihrer Reise passiert Unvorhergesehenes? Ein Notfall tritt ein? Und Sie sind unsicher, was nun am besten zu tun ist? Kontaktieren Sie uns gerne, wir unterstützen Sie beim weiteren Vorgehen.  
Müssen Sie Ihre Reise wegen eines versicherten Ereignisses abbrechen oder unterbrechen, erhalten Sie im Einzelnen folgende Leistungen:
- 4.2.1 Brechen Sie die Reise vorzeitig ab, erstatten wir die erforderlichen Mehrkosten der Rückreise. Wenn Sie die Reise innerhalb der ersten Hälfte abbrechen, spätestens jedoch innerhalb der ersten 8 Reisetage, erstatten wir Ihren Reisepreis. Bei Abbruch in der zweiten Hälfte (spätestens ab dem 9. Reisetag) gilt: wir übernehmen die anteiligen Kosten für nicht in Anspruch genommene Reiseleistungen mit Ausnahme der geplanten Rückreise.
- 4.2.2 Sie nutzen mit mehreren versicherten Mitreisenden gemeinsam eine Ferienwohnung oder ein Ferienhaus. Eine dieser Personen muss die Reise aus einem versicherten Grund abbrechen. Wir erstatten ihre anteiligen Mietkosten ab dem Zeitpunkt des Reiseabbruchs.
- 4.2.3 Unterbrechen Sie die Reise, übernehmen wir die anteiligen Kosten für nicht in Anspruch genommene Reiseleistungen mit Ausnahme der geplanten Rückreise. Wir übernehmen zusätzlich die Transportkosten wegen der Unterbrechung der Reise bis maximal 1.000 € für alle versicherten Personen.  
Bei einer Reise mit einer Gruppe erstatten wir die erforderlichen Nachreisekosten vom Ort der Unterbrechung zu Ihrer Reisegruppe. Gleiches gilt für die Nachreise zur Reisegruppe bei einer unterbrochenen Kreuzfahrt.
- 4.2.4 Werden Sie während Ihrer Reise stationär behandelt, erstatten wir Ihnen die anteiligen Kosten für die in diesem Zeitraum nicht genutzte Unterkunft.
- 4.2.5 Sie können aufgrund einer Unfallverletzung, Erkrankung (auch epidemische oder pandemische Infektionen, z.B. COVID-19) oder Schwangerschaftskomplikation die Rückreise aus medizinischen Gründen nicht antreten.  
Voraussetzung ist, dass Sie oder die versicherte mitreisende Person stationär oder ambulant behandelt werden müssen oder versterben. Dann erstatten wir die erforderlichen Mehrkosten für die Rückreise. Wir übernehmen auch zusätzliche Kosten für die Unterkunft.
- 4.2.6 Können Sie aufgrund einer persönlich angeordneten Quarantäne die Rückreise nicht antreten, gilt: wir erstatten die erforderlichen Mehrkosten der Rückreise. Wir übernehmen auch zusätzliche Kosten für die Unterkunft bis 1.000 € pro Person. Nicht versichert sind die Unterkunftsstellen im Krankenhaus.
- 4.2.7 Müssen Sie wegen eines Feuers oder anderer Naturgewalten länger am Reiseort bleiben, erstatten wir die erforderlichen Mehrkosten der Rückreise. Wir übernehmen auch zusätzliche Kosten für die Unterkunft.
- 4.2.8 Bei der Erstattung von Mehrkosten für die Rückreise, Nachreise oder für eine Unterkunft richten wir uns nach der ursprünglich gebuchten Art und Qualität.
- 4.3 Zusatzleistungen im Fall eines Terroranschlags (Terror-Schutz)  
Damit wir Sie auch in der Extremsituation eines Terroranschlags während Ihrer Reise bestmöglich unterstützen können, melden Sie sich bitte bei uns. Unsere Experten für Sicherheit stehen Ihnen telefonisch zur Seite:
- Beratung zum richtigen Verhalten und zu geeigneten Erstmaßnahmen
  - Kontaktaufnahme zu Sicherheitsbehörden in Deutschland
  - Veranlassung des Informationsaustausches zwischen den Behörden in Deutschland und Ihnen vor Ort. Eine Kontaktaufnahme oder Betreuung durch Behörden in Ihrem Urlaubsland ist nicht gewährleistet.
  - auf Wunsch Information Ihrer Angehörigen und Ihnen nahestehender Personen
  - wenn möglich und gewünscht Vermittlung lokaler Dienstleister für die Sicherheit vor Ort.
- Wir leisten telefonisch eine erste psychologische Hilfestellung.
- 4.4 Leistungen bei Verspätung oder Annullierung (Verspätungs-Schutz)
- 4.4.1 Bei Verspätung eines öffentlichen Verkehrsmittels oder Zubringerfluges auf der Hin- oder Rückreise erstatten wir Mehrkosten für die Reise bis insgesamt 1.500 €. Dies gilt auch für den Fall einer Annullierung eines Zubringerfluges. Unsere Erstattung richtet sich dabei nach der ursprünglich gebuchten Art und Qualität. Zusätzlich beteiligen wir uns an Kosten für Verpflegung und Unterkunft bis insgesamt 150 €. Dieser Betrag gilt pro Reise und unabhängig von der Anzahl der Personen.
- 4.4.2 Bei einer Verspätung oder Annullierung auf der Hinreise er-

statten wir zusätzlich die anteiligen Kosten für nicht in Anspruch genommene Reiseleistungen.

#### 4.5 Zusätzliche Service- und Notfall-Leistungen

Zusätzliche Service- und Notfall-Leistungen bieten wir Ihnen bereits bei Ihrer Reisevorbereitung. Und unterwegs.

Kontaktieren Sie uns gerne, Sie können unabhängig von versicherten Ereignissen unsere Unterstützung in Anspruch nehmen. Dies gilt für die ersten 31 Tage nach Reisebeginn.

Wir helfen Ihnen bei der Reiseplanung, Störungen im Reiseverlauf und beraten Sie in Krisensituationen:

##### 4.5.1 Informationsleistungen

Wir informieren Sie über Reisewarnungen und Sicherheitshinweise des Auswärtigen Amtes der Bundesrepublik Deutschland. Wir nennen Ihnen diplomatische Vertretungen im Reise-land (Anschrift und telefonische Erreichbarkeit).

##### 4.5.2 Änderung Reiseablauf

Wir beraten Sie über Möglichkeiten der Umbuchung in folgenden Fällen:

- Ein Flug oder ein sonstiges gebuchtes Verkehrsmittel verspätet sich.
- Ein Flug oder ein sonstiges gebuchtes Verkehrsmittel fällt aus.
- Ein Flug oder ein sonstiges gebuchtes Verkehrsmittel wurde überbucht.
- Sie versäumen einen Flug oder ein sonstiges gebuchtes Verkehrsmittel.

Auf Wunsch informieren wir Angehörige oder den Arbeitgeber.

##### 4.5.3 Verlust oder Diebstahl von Zahlungsmitteln und Reisedokumenten:

- Sie geraten wegen des Verlusts oder Diebstahls Ihrer Zahlungsmittel auf Ihrer Reise in eine finanzielle Notlage? Wir stellen den Kontakt zu Ihrer Hausbank her. Auch helfen wir bei der Übermittlung des von dieser zur Verfügung gestellten Betrages. Ist eine Kontaktaufnahme zur Hausbank nicht binnen 24 Stunden möglich, stellen wir Ihnen bis zu 1.500 € zur Verfügung. Diesen Betrag müssen Sie einen Monat nach Auszahlung an uns zurückzahlen. Wir erheben keine Zinsen.
- Sie verlieren Ihre Kredit-, EC- oder SIM-Karte oder diese werden Ihnen gestohlen? Wir helfen Ihnen bei der Sperrung der Karten. Wir haften nicht für den ordnungsgemäßen Vollzug der Sperrung und für trotz der Sperrung entstehende Vermögensschäden.
- Sie verlieren Reisedokumente oder diese werden Ihnen gestohlen? Wir helfen Ihnen bei der Beschaffung von Ersatzdokumenten während der Reise.

##### 4.5.4 Drohende Haft:

Werden Sie auf Ihrer Reise mit Haft bedroht oder verhaftet, sind wir bei der Vermittlung eines Anwalts und eines Dolmetschers behilflich. Zusätzlich stellen wir Ihnen folgende Beträge zur Verfügung:

- Bis zu 2.500 € für Gerichts-, Anwalts- und Dolmetscherkosten.
- Bis zu 12.500 € für eine Strafkautions.

Diese Beträge müssen Sie drei Monate nach Auszahlung an uns zurückzahlen. Wir erheben keine Zinsen.

##### 4.5.5 Beratung zur Sicherheit und bei psychischer Krise:

- Sie können unsere Experten für Sicherheit auch kontaktieren, wenn Sie auf Ihrer Reise Opfer einer schweren Straftat (z.B. eines Überfalls) werden. Oder dies befürchten.
- Sie geraten während der Reise in eine psychische Krise und benötigen deshalb Beistand. Dann leisten wir eine erste telefonische psychologische Hilfestellung durch medizinisches Fachpersonal.

Wir erstatten bei allen versicherten Ereignissen bis zu 25 € der Ihnen entstandenen Telefonkosten.

#### 5. Was ist nicht versichert, was ist ausgeschlossen?

Wir leisten nicht, wenn Sie Ihre Reise wie geplant durchführen. Wir leisten auch nicht, wenn Sie aus anderen als den in Ziffer 3.2 beschriebenen Ereignissen Ihre Reisepläne ändern.

Es gelten zudem folgende Einschränkungen und Ausschlüsse:

##### 5.1 Allgemeine Einschränkungen:

5.1.1 Sie haben keinen Reiserücktritts-Schutz, wenn Ihnen das Ereignis zum Zeitpunkt der Buchung der Reise bekannt war. Oder vorhersehbar war.

Sie haben keinen Reiseabbruch-Schutz, wenn Ihnen das Ereignis bei Reiseantritt bekannt war. Dies gilt vorbehaltlich Ziffer 5.2 nicht für Erkrankungen und Unfallverletzungen.

5.1.2 Das Ereignis steht einem Antritt oder der Fortsetzung der Reise nicht entgegen.

##### 5.2 Einschränkungen für medizinische Ereignisse

5.2.1 Die Erkrankung oder Unfallverletzung wurde in den letzten 6 Monaten vor der Buchung der Reise oder dem Abschluss der Versicherung behandelt. Dies gilt nicht für Kontrolluntersuchungen. Dies gilt auch nicht, wenn Ihnen Ihr behandelnder Arzt vor Buchung der Reise bestätigt hat, dass Sie die Reise ungeachtet der bestehenden Erkrankung ohne gesundheitliches Risiko antreten können.

5.2.2 Eine psychische Erkrankung erkennen wir nur an, wenn Sie oder ein versicherter Mitreisender betroffen sind.

Wir erkennen sie weiterhin nur an, wenn ein Facharzt für Psychiatrie vor dem geplanten Reiseantritt die Reiseunfähigkeit bestätigt. Alternativ erkennen wir an, wenn im gebuchten Reisezeitraum eine stationäre Behandlung erfolgt.

5.2.3 Die Erkrankung ist eine psychische Reaktion auf ein tatsächliches oder befürchtetes Kriegereignis, innere Unruhen oder ein Flugunglück.

##### 5.3 Einschränkungen für weitere Ereignisse

5.3.1 Sie haben keinen Versicherungsschutz für Anordnungen von allgemeinen Quarantänemaßnahmen

- für ein geografisches Gebiet (z.B. Stadtteil, Kreis, Bundesland)
- für ein Transportmittel (z.B. Bus, Kreuzfahrtschiff)
- für Reiserückkehrer aus einem Risikogebiet.

5.3.2 Wenn Sie sich im Zielgebiet in Quarantäne begeben müssen, leisten wir nicht für die nicht genutzten gebuchten Reiseleistungen.

##### 5.4 Vom Versicherungsschutz ausgeschlossen sind Schäden in Folge von

- 5.4.1 Kernenergie oder sonstiger ionisierender Strahlung
- 5.4.2 Streik und anderen Maßnahmen des Arbeitskampfes
- 5.4.3 behördlichen Verfügungen bzw. Maßnahmen staatlicher Gewalt (Eingriffe von hoher Hand)

5.4.4 Krieg, Bürgerkrieg, Terroranschlägen und kriegsähnlichen Ereignissen sowie durch innere Unruhen (kämpferische Auseinandersetzungen). Dies gilt

- nicht für Terroranschläge nach Ziffer 4.3
- im Reiseabbruch-Schutz nur, wenn die kämpferischen Auseinandersetzungen vor der Einreise in das betreffende Land durch eine Reisewarnung des Auswärtigen Amtes bekannt waren. Oder wenn Sie sich aktiv an den kämpferischen Auseinandersetzungen beteiligen.
- im Reiseabbruch-Schutz nicht, wenn die kämpferischen Auseinandersetzungen während der Reise beginnen.

5.5 Sie haben die Möglichkeit, eine Selbstbeteiligung zu vereinbaren. In diesem Fall müssen Sie einen Teil des Schadens selbst tragen. Ihr Vorteil besteht in einer günstigeren Prämie. Einzelheiten finden Sie in Ziffer 6.2.

5.6 Reisen, die Sie zum Zeitpunkt des Abschlusses des Versicherungs-

vertrages bereits angetreten haben, sind nicht versichert.

#### 5.7 Internationale Sanktionen

Wir gewähren keinen Versicherungsschutz bzw. erbringen keine in den Versicherungsbedingungen beschriebenen Leistungen, wenn wir uns dadurch Sanktionen, Verboten oder Beschränkungen aufgrund von Resolutionen der Vereinten Nationen oder Handels- oder Wirtschaftssanktionen, Gesetzen oder Vorschriften der Europäischen Union oder der Vereinigten Staaten von Amerika aussetzen würden.

In den folgenden Ländern und Regionen gewähren wir keinen Versicherungsschutz:

Iran, Syrien, Nordkorea, Krim-Region, Saporischschja, Cherson, Donezk und Luhansk Region, Venezuela, Belarus, Russische Föderation, Afghanistan und Burma (Myanmar).

Da sich die sanktionierten Länder und Regionen im Laufe der Zeit ändern können, finden Sie unter dem folgenden Link die Liste der Länder und Regionen, für die wir aufgrund von Sanktionen aktuell keinen Versicherungsschutz gewähren können:

<https://www.europ-assistance.de/rechtliches/internationale-sanktionen>.

#### 6. Welche Kosten übernehmen wir nicht?

- 6.1 Wir zahlen nicht mehr als die im Versicherungsschein genannte Versicherungssumme.
- 6.2 Wenn Sie eine Selbstbeteiligung vereinbart haben, zahlen wir die anerkannten Kosten nicht in voller Höhe aus. Wir reduzieren sie um 20%. Mindestens aber um 25 € pro Person.
- 6.3 Kosten des Reisevermittlers für die Vermittlung der Reise, die über 100 € pro Person betragen
- 6.4 Kosten für Visa oder Impfungen, die über 100 € pro Person betragen
- 6.5 Gebühren für die Bearbeitung des Reisevermittlers für eine Reise-stornierung
- 6.6 Kosten für einen verspäteten Reiseantritt, die höher sind als die einer unverzüglichen Stornierung der Reise
- 6.7 Kosten für eine Umbuchung, die höher sind als die einer unverzüglichen Stornierung der Reise
- 6.8 Kosten für nicht in Anspruch genommene Leistungen, die nach Reiseantritt gebucht wurden
- 6.9 Nachreisekosten zu Ihrer Reisegruppe, die höher sind als der Betrag, den wir für einen Abbruch der Reise erstatten würden.

#### 7. Was müssen Sie im Schadensfall beachten? Welche Obliegenheiten haben Sie?

##### 7.1 Allgemeine Obliegenheiten

Sie müssen

- 7.1.1 den Schaden so gering wie möglich halten und unnötige Kosten vermeiden.
- 7.1.2 uns vollständig Auskunft zur Feststellung des Versicherungsfalls oder des Umfangs unserer Leistungspflicht erteilen.
- 7.1.3 verauslagte Kosten nachweisen.
- 7.1.4 auf Verlangen Originalbelege einreichen.
- 7.1.5 eine datenschutzrechtliche Einwilligung erteilen.

Soweit für die Beurteilung der Leistungspflicht erforderlich: die zur Verschwiegenheit verpflichteten Personen von ihrer Schweigepflicht entbinden. Dies gilt insbesondere für die behandelnden Ärzte. Wir erstatten Ihnen die Kosten für eine von uns veranlasste Stellungnahme des Arztes.

- 7.1.6 uns auf Verlangen einen Nachweis für den Zeitpunkt des Beginns Ihrer Reise zukommen lassen.
- 7.1.7 Ersatzansprüche gegen Dritte bis zur Höhe der von uns geleisteten Zahlung an uns abtreten.

##### 7.2 Obliegenheiten im Schadensfall

- 7.2.1 Bei Eintritt eines versicherten Ereignisses, das dem Reiseantritt entgegensteht, müssen Sie die Reise unverzüglich umbuchen bzw. stornieren. Bitte beachten Sie die Hinweise zur

Stornoberatung (Ziffer 4.1.1).

- 7.2.2 Bei Eintritt eines versicherten Ereignisses während der Reise müssen Sie Änderungen Ihrer geplanten Reise unverzüglich veranlassen.
- 7.2.3 Um unsere Leistungspflicht prüfen zu können, benötigen wir folgende Unterlagen:
  - 7.2.3.1 Unterlagen zur Buchung der Reise
  - 7.2.3.2 bei medizinischen Ereignissen (Ziffer 3.2.1)
    - eine ärztliche Bescheinigung mit Angabe der Diagnose
    - bei psychischer Erkrankung: ein Attest eines Facharztes für Psychiatrie
    - im Falle einer epidemischen oder pandemischen Infektion (z.B. COVID-19): eine ärztliche Bescheinigung oder ein positiver Test (von offiziell anerkannten Teststationen)
  - 7.2.3.3 bei Erkrankung oder Unfallverletzung Ihres Tieres: ein tierärztliches Attest. Weiterhin einen Nachweis, dass das Tier Ihnen gehört.
  - 7.2.3.4 bei Tod: die Sterbeurkunde
  - 7.2.3.5 bei Verlust des Arbeitsplatzes: das Kündigungsschreiben des Arbeitgebers
  - 7.2.3.6 bei Aufnahme eines neuen Arbeits- oder Ausbildungsverhältnisses: eine Kopie des neuen Arbeits- oder Ausbildungsvertrages
  - 7.2.3.7 bei Wiederholung einer Prüfung bzw. endgültigem Austritt aus dem Klassenverband: eine Bestätigung der Schule oder Universität
  - 7.2.3.8 bei Einberufung zur Wehrübung: eine Bestätigung von staatlichen Stellen. Aus dieser muss hervorgehen, dass der Termin nicht verschoben werden kann und eine Erstattung der Stornokosten nicht erfolgt.
  - 7.2.3.9 bei Verspätung eines öffentlichen Verkehrsmittels oder eines Zubringerflugs: eine Bestätigung vom Beförderungsunternehmen mit Angabe der Verspätungsdauer
  - 7.2.3.10 bei Verweigerung des Boardings oder der Einreise wegen des Verdachts einer epidemischen oder pandemischen Infektion (z.B. COVID-19): eine ärztliche Bescheinigung oder ein positiver Test (von offiziell anerkannten Teststationen) oder eine Bestätigung eines berechtigten Dritten (z.B. Airline) über die Weigerung der Mitnahme
  - 7.2.3.11 bei Anordnung einer persönlichen Quarantäne: eine Bestätigung der Behörde über den Grund und die Dauer der angeordneten Quarantäne
  - 7.2.3.12 bei allen weiteren versicherten Ereignissen: geeignete Nachweise (z.B. Polizeiprotokoll)
- 7.2.4 Um die Höhe der Leistungspflicht prüfen zu können, benötigen wir folgende Unterlagen:
  - 7.2.4.1 Rechnung für die Reise und über Entgelte für die Vermittlung
  - 7.2.4.2 auf Verlangen Nachweise über die Zahlung
  - 7.2.4.3 Rechnung für nach einem Schadensfall in Anspruch genommene zusätzliche Leistungen wie z.B. Unterbringung, Rückreise
  - 7.2.4.4 Stornokosten-Rechnung
  - 7.2.4.5 im Falle der Stornierung einer Ferienwohnung oder eines Ferienhauses: eine Bestätigung des Vermieters über die nicht mögliche Weitervermietung des Objekts. Im Falle einer nicht vollständigen Stornierung: einen Nachweis über die Anzahl der Personen, welche die Ferienwohnung oder das Ferienhaus genutzt haben.

- 7.2.4.6 im Falle der Stornierung eines Fahrzeuges: eine Bestätigung des Vermieters über die nicht mögliche Weitervermietung des Fahrzeuges
- 7.2.4.7 Telefonrechnung
- 7.2.5 Bei medizinischen Ereignissen benötigen wir neben den Unterlagen auch Ihre Mitwirkung:
- 7.2.5.1 Nennen Sie uns alle Ärzte, die Sie behandeln oder Informationen zu Ihrem gesundheitlichen Zustand erteilen können.
- 7.2.5.2 Räumen Sie uns das Recht ein, die Frage der Reiseunfähigkeit durch ein fachärztliches Gutachten überprüfen zu lassen.
- 8. Welche Folgen hat es, wenn Sie im Schadensfall nicht mitwirken? Was passiert bei Verletzung einer Obliegenheit?**
- 8.1 Handeln Sie grob fahrlässig, kürzen wir Ihre Leistung in dem Verhältnis der Schwere Ihres Verschuldens. Im Zweifel müssen Sie beweisen, dass keine grobe Fahrlässigkeit vorliegt.
- 8.2 Handeln Sie vorsätzlich, können wir die Leistung ganz ablehnen.
- 8.3 In beiden Fällen leisten wir dennoch, wenn:
- Ihr Handeln keinen Einfluss auf den Eintritt oder die Feststellung des Versicherungsfalls hat.
  - Ihr Handeln keinen Einfluss auf die Feststellung oder den Umfang unserer Leistungspflicht hat.
- Wir leisten jedoch nicht, wenn Sie arglistig gehandelt haben.
- 8.4 Wir leisten, wenn wir Sie im Schadensfall nicht auf die oben genannten Folgen gesondert in Textform hingewiesen haben. Dies gilt nicht, wenn Sie arglistig handeln.
- 9. Wann, wie und zu welchem Wechselkurs bekommen Sie die Entschädigung?**
- 9.1 Wir prüfen Ihren Schadensfall. Haben Sie einen Anspruch auf Entschädigung, zahlen wir dann innerhalb von zwei Wochen per SEPA-Überweisung.
- 9.2 Haben Sie Kosten in einer fremden Währung bezahlt, erstatten wir Ihnen diese in Euro. Wir verwenden den Wechselkurs des Tages, an dem Sie bezahlt haben.
- 10. Wann verjähren Ihre Ansprüche?**
- 10.1 Melden Sie uns Ihre Ansprüche innerhalb von drei Jahren. Danach sind die Ansprüche verjährt und wir leisten nicht mehr.
- 10.2 Die Frist beginnt mit dem Ende des Kalenderjahres, in dem Ihr Anspruch entstanden ist und Ihnen bekannt war. Oder bekannt sein musste.
- 10.3 Haben Sie einen Anspruch aus dem Versicherungsvertrag bei uns angemeldet, gilt: die Verjährung ist gehemmt. Bis zu dem Zeitpunkt, an dem Sie unsere Entscheidung erhalten.
- 11. Wer zahlt, wenn Sie mehrere Versicherungsverträge abgeschlossen haben?**
- 11.1 Melden Sie uns einen Schadensfall, gehen wir immer in Vorleistung.
- 11.2 Erst nach Abschluss der Regulierung klären wir, ob sich andere Versicherer an den Kosten beteiligen (Regress).
- 11.3 Haben Sie Anspruch auf eine Entschädigung aus anderen Verträgen, gehen diese Leistungsverpflichtungen vor.
- 12. Wie lange läuft Ihr Versicherungsvertrag? Wann können Sie oder wir kündigen?**
- Der Vertrag endet 31 Tage nach Reisebeginn, ohne dass es einer Kündigung bedarf.
- 13. Wie können Sie die Prämie bezahlen?**
- 13.1 Wir ziehen die Prämie per Lastschrift von Ihrem Konto ein, für das Sie uns eine Einzugsermächtigung erteilt haben.
- 13.2 Sie haben die Möglichkeit, bei Abschluss des Vertrages die Bankverbindung einer anderen Person anzugeben (abweichender Beitragszahler). Sie müssen dazu von ihr befugt sein. Die nachstehenden Regelungen zur Prämienzahlung gelten dann entsprechend.
- 13.3 Eine Änderung der Bankverbindung teilen Sie uns bitte mit.
- 14. Wann müssen Sie die Prämie zahlen?**
- Die Prämie ist sofort nach Abschluss des Versicherungsvertrages fällig. Unsere Lastschrift erfolgt in der Regel in den ersten beiden Wochen des Monats nach Abschluss des Versicherungsvertrages.
- 15. Wann ist die Zahlung rechtzeitig?**
- 15.1 Die Zahlung der Prämie ist rechtzeitig, wenn die Lastschrift zum vereinbarten Zeitpunkt erfolgreich ist.
- 15.2 Dies ist nicht der Fall, wenn Sie einer berechtigten Lastschrift widersprechen.
- 15.3 Sie müssen uns nachweisen, dass Sie eine nicht rechtzeitige Zahlung nicht zu vertreten haben.
- 15.4 Scheitert die Lastschrift ohne Ihr Verschulden, senden wir Ihnen ein Schreiben in Textform. Wir setzen darin eine Frist, um eine neue Lastschrift zu ermöglichen. Ist die Lastschrift nach dieser Frist erfolgreich, haben Sie rechtzeitig gezahlt.
- 16. Was passiert, wenn Sie die Prämie nicht oder nicht rechtzeitig bezahlen?**
- Zahlen Sie die Prämie für Ihren Versicherungsvertrag nicht oder nicht rechtzeitig, können wir vom Vertrag zurücktreten, solange die Zahlung nicht bewirkt ist. Im Schadensfall müssen wir dann nicht leisten. Dies gilt nur, sofern Sie die Nichtzahlung zu vertreten haben. Zu vertreten haben Sie insbesondere, wenn Sie falsche Angaben zu Ihrem Konto machen. Zu vertreten haben Sie auch eine nicht ausreichende Deckung.
- Wir leisten dennoch, wenn wir Sie nicht in Textform oder durch einen auffälligen Hinweis im Versicherungsschein auf die oben genannten Folgen der nicht rechtzeitigen Zahlung hingewiesen haben.
- 17. Wie kommunizieren wir? Welche Sprache verwenden wir?**
- 17.1 Wir kommunizieren in deutscher Sprache.
- 17.2 Unserer Vertragsunterlagen sind in deutscher Sprache verfasst.
- 17.3 Änderungen zum Vertrag senden Sie uns bitte in Textform.
- 18. Welches Gericht in Deutschland ist zuständig? Welches Recht ist anwendbar?**
- 18.1 Gerichtsstand für Klagen gegen uns ist der Sitz unserer Niederlassung oder Ihr Wohnsitz in Deutschland.
- 18.2 Soweit gesetzlich zulässig, gilt deutsches Recht.